

De l'optimisme à l'action : Libérer le plein potentiel numérique des entreprises françaises

France

Que pensent 200 responsables IT seniors en France du
futur de la transformation IA et de la Digital Workplace ?

ÉTUDE MENÉE PAR VANSON BOURNE



Introduction

Les **première** et **deuxième** parties du rapport « La science de la productivité » (Science of Productivity) présentent les réponses de 1 100 responsables IT seniors répartis sur quatre grands marchés : États-Unis, Royaume-Uni, France et Allemagne.

Le présent rapport se penche en détail sur les décisions et les opinions de responsables IT basés en **France**. Nous espérons que les résultats de cette étude vous livreront toutes les informations et les données nécessaires pour concrétiser vos projets de transformation IA et améliorer l'expérience numérique de vos collaborateurs.

Sommaire

Adoption numérique et IA ? Pas de problème	3
Habileté numérique et engagement collaborateur	8
Fusion RH-IT : une idée qui fait son chemin	12
Conclusion	18
À propos de cette enquête	19



Adoption numérique et IA ? Pas de problème...

Investissements dans la transformation numérique

Comme sur les autres marchés couverts par notre enquête, une grande majorité des responsables interrogés en France (90 %) déclarent que leur entreprise a accentué ses investissements dans des instruments de mesure de la valeur des projets de transformation numérique.

Au cours des trois dernières années, votre entreprise a-t-elle augmenté ses investissements (c.-à-d. son budget) afin de mieux identifier la valeur des projets de transformation numérique ?

Augmentation des investissements pour mieux identifier la valeur des projets de transformation numérique

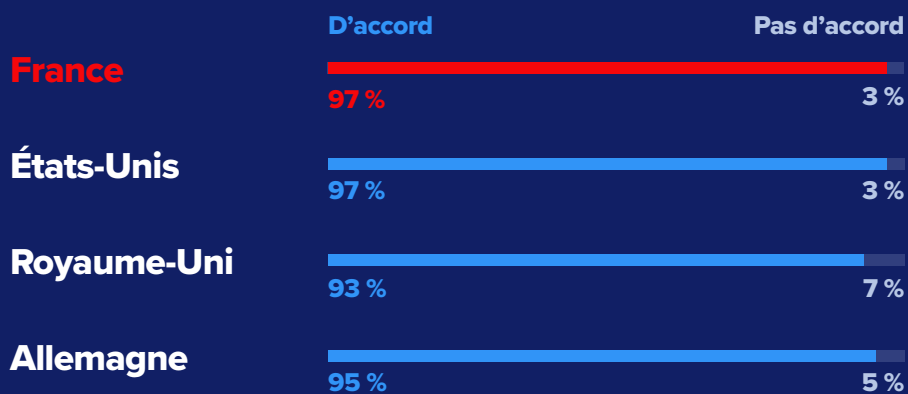


Les outils d'accompagnement à l'adoption numérique

La quasi-totalité des responsables IT français (97 %) estiment posséder les outils nécessaires pour identifier les utilisateurs ayant besoin d'un plus grand soutien à l'adoption numérique. La France compte d'ailleurs le plus fort pourcentage de responsables IT *entièrement d'accords* avec cette affirmation (54 %), par rapport aux trois autres pays inclus dans notre enquête.

Que pensez-vous de l'affirmation suivante ?

Nous disposons des outils requis pour identifier les utilisateurs nécessitant un plus grand soutien à l'adoption numérique.

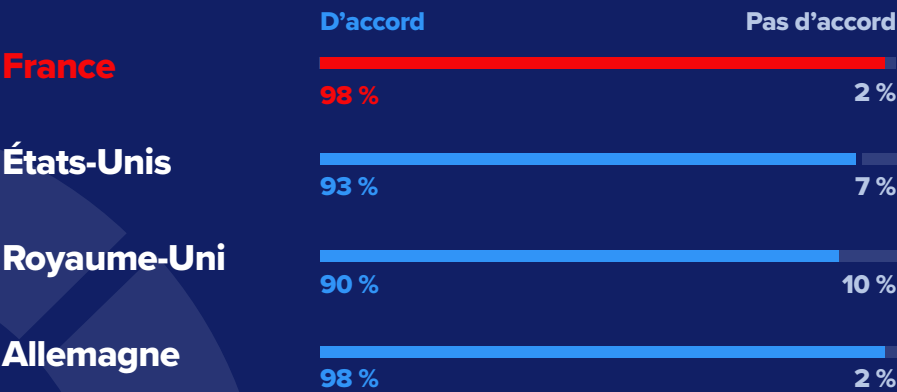


L'IA joue un rôle important dans le succès de l'entreprise

Les responsables IT français figurent également parmi ceux qui reconnaissent le plus l'importance de l'IA dans le succès de leur entreprise. Pour preuve, 51 % d'entre eux se disent « entièrement d'accord » avec le fait que cette réussite dépend d'une utilisation efficace de l'IA, soit le pourcentage le plus élevé de tous les pays.

Que pensez-vous de l'affirmation suivante ?

Le succès de mon entreprise dans les trois prochaines années reposera en grande partie sur sa capacité à utiliser efficacement les technologies d'IA.



La réalité derrière les chiffres

Malgré l'optimisme qui se reflète dans les réponses sur l'IA et l'adoption numérique, les dernières tendances du marché français dressent un constat beaucoup plus nuancé.

Préparation au numérique

Les études révèlent un bilan mitigé de la transformation numérique en France, en particulier pour les ETI (entreprises de taille intermédiaire : 250 à 4 999 employés). D'après l'enquête EY Future Ready 2024¹, **seules 50 %** des ETI françaises investissent actuellement dans la transformation numérique et dans la cybersécurité. Globalement, 65 % des dirigeants affirment avoir augmenté leurs investissements technologiques en 2023. Cet écart **souligne un retard potentiel** dans la préparation numérique en France, notamment dans les PME et ETI.

Ambitions et actions

D'autres études mettent en évidence un problème plus profond concernant l'adoption de l'IA en France : **un décalage notable entre d'un côté les ambitions des dirigeants, et de l'autre le ressenti et les capacités réelles de leurs équipes**. En dépit d'un intérêt croissant pour l'IA et d'autres technologies émergentes, de nombreux employés se sentent mal préparés. Ainsi, selon une étude de l'*Observatoire Pix des compétences numériques*², **près de 60 % des employés manquent d'autonomie numérique**. Les collaborateurs déplorent aussi un manque d'accompagnement : seules 38 % des entreprises soutiennent activement leurs collaborateurs dans l'adoption des outils d'IA, un chiffre comparable à celui d'autres voisins européens (Italie 36 %, Pays-Bas 39 %)³. Enfin, une grande majorité des employés (86 %) estiment avoir besoin de formations pour rester en phase avec les évolutions technologiques.



¹ La cyber, investissement numérique privilégié des ETI. (n.d.). CIO© 2025.

² Les compétences numériques des personnes en emploi en France, Pix.

³ Peu d'entreprises françaises accompagnent leurs collaborateurs à se familiariser avec l'IA. GPO Magazine (6 mars 2024).



IA : en avant toute

Les statistiques révèlent que la France accélère son investissement dans l'IA, tant dans le secteur privé que public. **Ainsi, Bpifrance compte déployer jusqu'à 10 milliards d'euros d'ici 2029 pour stimuler l'adoption de l'IA au sein des entreprises françaises⁴.** En parallèle, l'investissement privé devrait atteindre 109 milliards d'euros, comme l'a annoncé le président Macron durant le Sommet pour l'action sur l'intelligence artificielle. Des entreprises françaises se positionnent d'ores et déjà comme des chefs de file de l'IA. C'est le cas notamment d'Iliad ou encore de Mistral AI, qui développe en Essonne le plus grand cluster d'IA d'Europe. Ces développements marquent une volonté nationale de hisser la France au rang de leader dans ce domaine.

Et malgré un essoufflement récent du financement global des projets numériques et IT en France⁵, l'adoption de l'IA reste sur une dynamique positive. Selon Numeum, l'un des syndicats professionnels du numérique en France, **le cloud, l'IA et le numérique responsable devraient impulser une hausse de l'investissement à court terme⁶.** Par ailleurs, le pourcentage de PME utilisant l'IA générative a plus que doublé, passant de 15 % en 2023 à 31 % en 2024. Les responsables IT français sont particulièrement optimistes quant au potentiel de l'IA : **61 % attendent un retour sur investissement dans les cinq ans, contre 52 % pour la moyenne mondiale⁷.** Ainsi, de nombreux dirigeants français estiment qu'à l'avenir, la croissance de leur entreprise dépendra de sa capacité à adopter et intégrer les nouvelles technologies, ce qui fait écho aux résultats de notre enquête.

⁴ Niom, G. et Niom, G. (15 mai 2025). « Bpifrance déploie 10 milliards d'euros pour développer l'écosystème IA et soutenir l'appropriation de l'Intelligence Artificielle par les entreprises françaises ». . . Bpifrance | Presse.

⁵ Vergara, I. (13 décembre 2023). « Les investissements numériques se tassent en France ». Le Figaro.

⁶ Numeum. (5 juin 2025).

⁷ Transformation digitale : où en sont les entreprises ? KPMG.

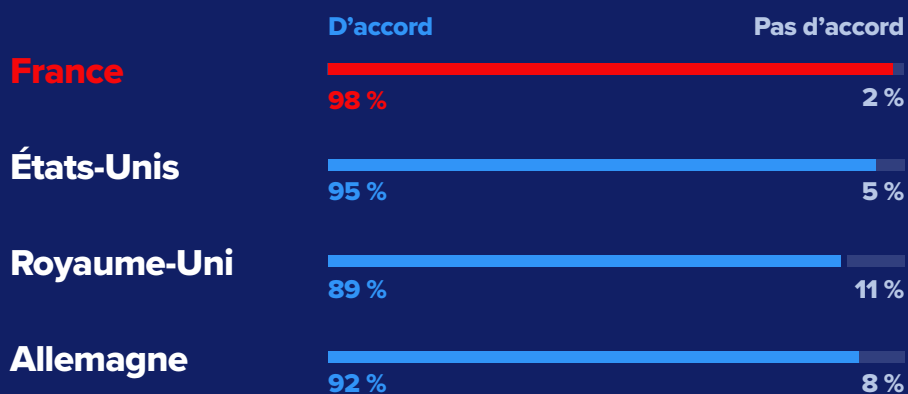
Habileté numérique et engagement des collaborateurs

Les Français seraient-ils champions de l'habileté numérique ?

La quasi-totalité (98 %) des responsables IT français interrogés pensent que les employés possèdent un haut niveau d'habileté numérique. Malgré ce score élevé, notons que sur l'ensemble des répondants, seuls 47 % des responsables IT estiment que leurs collaborateurs possèdent l'habileté numérique nécessaire pour s'adapter à la prochaine vague technologique.

Que pensez-vous de l'affirmation suivante ?

Dans notre entreprise, les collaborateurs possèdent un haut niveau d'habileté numérique.



Engagement collaborateur

Les responsables IT sont d'avis qu'une amélioration de l'habileté numérique n'aurait qu'un impact marginal sur l'engagement des collaborateurs, la résilience organisationnelle et l'adaptabilité. Doit-on en déduire que les professionnels interrogés pensent que d'autres déterminants influent sur ces marqueurs ? Ou peut-être les considèrent-ils comme déjà assez solides ?



Si l'habileté numérique de vos collaborateurs venait à s'améliorer au cours des 12 prochains mois, quels en seraient les effets pour votre entreprise ?

Nous avons combiné les réponses classées en première, deuxième et troisième positions.



100 %

Synthèse : l'amélioration de l'habileté numérique produira des effets sur l'entreprise



La réalité derrière les chiffres

Bien que l'habileté numérique fasse l'objet d'une attention croissante en France, la terminologie et les cadres d'évaluation diffèrent légèrement de ceux des pays anglophones. L'expression « dextérité numérique » (pour « digital dexterity », le terme employé dans les régions anglophones) est rarement utilisée : on lui préfère « habileté numérique » ou bien « compétences numériques ».

Habileté numérique

Si l'habileté numérique en France (85 %) est légèrement meilleure que dans le reste de l'UE (78 %)⁸, le degré de maîtrise réelle des équipes est moins certain. Les compétences numériques étant fortement corrélées au niveau d'études, nombreux sont les employés français à exprimer des doutes sur leur capacité à répondre aux besoins et aux attentes numériques de leur entreprise. Ainsi, le Digital Skills Index 2022 de Salesforce⁹ révèle que 85 % des Français interrogés se sentent insuffisamment formés, et que **seuls 16 % cherchent activement à améliorer leurs compétences numériques**, un chiffre bien inférieur à la moyenne mondiale (28 %).

Dans ce contexte, comment favorise-t-on l'habileté numérique en France ?

Le choix affirmé de la formation

Pour faciliter la transformation numérique et améliorer les compétences numériques des collaborateurs, les entreprises et les acteurs publics investissent dans la formation des équipes.

Par exemple, Forvis Mazars a formé 5 000 employés aux outils d'IA¹⁰, tandis que La Poste a lancé son école dédiée à la data et à l'IA¹¹. À travers son partenariat avec Capgemini et DataScientest, Amazon entend **former 600 000 personnes aux disciplines du numérique d'ici 2030¹²**.

⁸ 85 % des internautes français se jugent à l'aise sur Internet... les compétences numériques restent cependant corrélées au niveau d'études – Labo.

⁹ En France, 27 % des salariés et demandeurs d'emploi n'ont pas les compétences numériques exigées par les entreprises. StorizBorn.

¹⁰ Cessac, M. (30 octobre 2024). « En formation à l'IA chez Forvis Mazars : "Si chacun gagne trente minutes par mois, la licence sera rentabilisée" ». Le Monde.fr.

¹¹ Digital, S. (13 mars 2023). « Les entreprises françaises créent des écoles du numérique. » Siècle Digital.

¹² Thomas, J. (30 octobre 2024). « Amazon s'investit dans la formation au numérique en France. » Le Monde.fr.

Cependant, les entreprises de taille moyenne disposent rarement de leurs propres programmes de formation en interne. Elles orientent davantage leurs collaborateurs vers des structures externes offrant des formations à l'IA spécifiques à leurs besoins, à l'image de Catalix¹³, Masteria¹⁴ ou encore FranceIA¹⁵.

Quid de l'engagement collaborateur ?

Tous ces chiffres soulignent l'écart qui existe entre l'optimisme des dirigeants et l'habileté numérique réelle des collaborateurs en France. D'autre part, bien que notre enquête montre un engagement collaborateur plus fort en France que dans le reste de l'Europe, certaines données viennent contester cette hypothèse.

Selon le rapport Gallup « State of the Global Workplace » 2025¹⁶, seuls 8 % des employés français se sentent engagés dans leur travail, **ce qui place la France dans le bas du classement européen** (36e sur 38)¹⁷. Ce piètre résultat laisse entendre que l'amélioration des compétences numériques ne constitue qu'une partie du problème : un recentrage sur la motivation et l'inclusion des collaborateurs peut être nécessaire afin de pouvoir actionner tous les leviers de la transformation numérique.

La résilience en contexte

Les grandes entreprises françaises sont généralement perçues comme plutôt **résilientes**¹⁸. Néanmoins, on attribue souvent moins cette résilience à leurs capacités numériques qu'à des facteurs tels que la stabilité financière (faible dette et fort accès au capital), une solide implantation internationale et les aides gouvernementales lors de crises telles que la pandémie de COVID-19 ou le choc énergétique. Résultat : en France, de nombreux dirigeants ne voient pas dans l'amélioration de l'habileté numérique un levier stratégique de résilience ou d'adaptabilité.



¹³ Catalix. (4 septembre 2020). *L'IA DANS MA BOÎTE : Formation à l'IA/data pour PME/ETI*.

¹⁴ *Formations Intelligence Artificielle pour les Entreprises*. (n.d.). Masteria-Centre-de-Formation-IA-et-ChatGPT.

¹⁵ France IA | Formations pratiques en Intelligence Artificielle | Qualité certifiée. France IA.

¹⁶ Gallup, Inc. (2025). Rapport « State of the Global Workplace ». *Gallup.com*.

¹⁷ « Rapport Gallup 2025 : que révèle le dernier "State of the Global Workplace" ? – Teamstarter.

¹⁸ *Entreprises : l'industrie française se montre résiliente face à la crise géopolitique – France Info*.

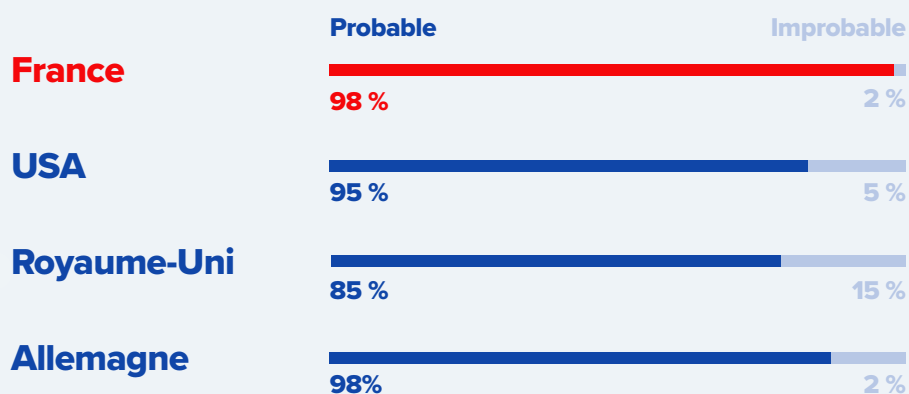
Fusion RH-IT : une idée qui fait son chemin

Satisfaction des collaborateurs

Les responsables IT français sont convaincus à la quasi-unanimité (98 %) qu'une fusion entre l'IT et les RH améliorerait la satisfaction des collaborateurs.

Quelle est la probabilité qu'une fusion entre les fonctions IT et RH de votre entreprise engendre l'avantage suivant ?

Une meilleure satisfaction des collaborateurs



98 %

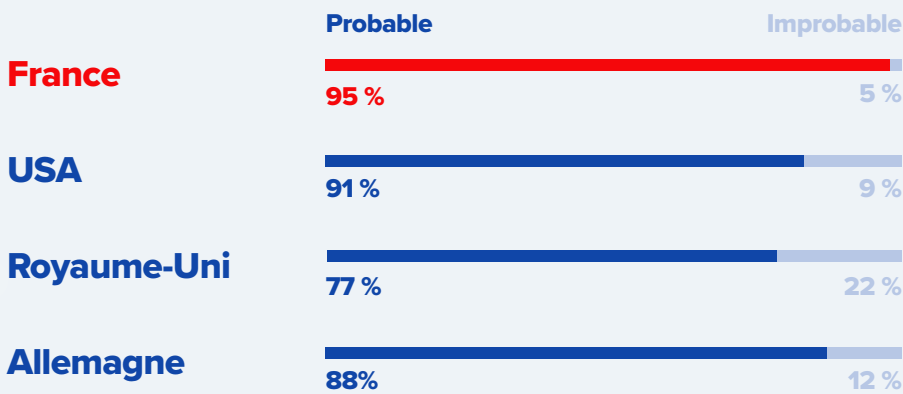
des responsables IT français sont convaincus à la quasi-unanimité (98 %) qu'une fusion entre l'IT et les RH améliorerait la satisfaction des collaborateurs

Duplication des tâches

Les responsables IT français sont plus nombreux que les autres à considérer que cette fusion aiderait à éviter la duplication des tâches, ce qui semble indiquer un problème bien concret à ce niveau en France.

Que pensez-vous de l'affirmation suivante ?

Une fusion entre RH et IT aiderait à éviter la duplication des tâches.



Parmi les 200 sondés au Royaume-Uni, 197 ont répondu à cette question.



Une fusion dans les trois ans

Comme leurs homologues britanniques, une grande partie des responsables IT français interrogés (47 %) estiment que si une telle fusion a lieu, elle surviendra au cours des trois prochaines années.

Laquelle de ces affirmations est la plus exacte concernant votre entreprise ?

Les fonctions RH et IT ne vont ni fusionner, ni collaborer davantage qu’elles ne le font actuellement	Jamais	France 1 % Royaume-Uni 8 %	États-Unis 5 % Allemagne 4 %
Les fonctions RH et IT fusionneront d’ici trois ans	D’ici 3 ans	France 47 % Royaume-Uni 40 %	États-Unis 24 % Allemagne 24 %
Les fonctions RH et IT fusionneront d’ici trois à cinq ans	3 à 5 ans	France 27 % Royaume-Uni 30 %	États-Unis 37 % Allemagne 34 %
Les fonctions RH et IT ne fusionneront pas mais elles accentueront leur collaboration dans les cinq prochaines années	5 ans	France 25 % Royaume-Uni 22 %	États-Unis 34 % Allemagne 38 %

25 %

Pour 25 % des répondants en France, les fonctions RH et IT ne fusionneront pas mais elles accentueront leur collaboration.



Qui pour diriger cette nouvelle entité ?

Étonnamment, près d'un tiers des responsables IT français (31 %, soit plus que dans tout autre pays) pensent que le Chief Operating Officer (COO) dirigera ce nouveau département rassemblant les RH et l'IT.

Selon vous, qui devrait diriger un futur département réunissant les fonctions RH et IT dans votre entreprise ?



Parmi les 500 sondés aux États-Unis, 498 ont répondu à cette question.
Parmi les 200 sondés au Royaume-Uni, 193 ont répondu à cette question.



La réalité derrière les chiffres

Tout cela est-il bien concret ?

Les entreprises françaises cherchent indubitablement à accroître la collaboration entre l'IT et les RH, mais **il est difficile de savoir si elles comptent réellement procéder à une telle fusion**. Il est probable qu'elles privilégient davantage un resserrement de la collaboration entre les deux fonctions. Cette tendance traduit un besoin commun de déployer des systèmes RH intégrés, de sécuriser la gestion des données sensibles des employés et d'exploiter l'IA pour améliorer l'engagement collaborateur et le suivi des performances.

Par exemple, **Air France a modernisé ses opérations RH en numérisant**¹⁹ la formation et la gestion des talents, tandis que Legrand a implémenté Oracle Cloud HCM dans 90 pays **avec une équipe IT-RH mondiale dédiée de 50 personnes**²⁰. D'autres entreprises comme Orange, Capgemini et SNCF ont adopté des **structures de projet transverses IT-RH**. Bien qu'aucune de ces mesures ne constitue une fusion réelle, elles témoignent de la volonté des entreprises françaises à accroître la collaboration entre l'IT et les RH sur différents projets ambitieux. Puisqu'il n'existe aucune preuve d'une fusion prochaine des deux entités, peu de données sont disponibles pour expliquer pourquoi les Français confieraient la gestion de ce nouveau service au COO.

Les résultats de notre enquête laissent également à penser que les employés français estiment qu'il existe un rapport étroit entre technologie et satisfaction au travail, ce qui expliquerait pourquoi ils verraient la fusion d'un bon œil.



¹⁹ HUB Institute. (n.d.). « RH : recentrer les systèmes d'information sur l'humain en passant par la digitalisation ». HUB Institute – Digital Think Tank.

²⁰ Guerrier, P. (29 janvier 2024). « Retour d'expérience SIRH : comment Legrand déploie Oracle Cloud HCM dans 90 pays ». RH Matin.



Qualité de vie au travail

En France, la qualité de vie et des conditions de travail (QVCT) est devenue un thème central au sein des directions des ressources humaines. Ancrée dans un cadre juridique datant de 2013 et mise à jour en 2022, la QVCT s'articule autour de six dimensions essentielles, dont l'égalité, l'autonomie et la santé des collaborateurs. **Les outils numériques jouent un rôle essentiel dans l'amélioration de la QVCT en optimisant la planification, en équilibrant la charge de travail et en facilitant l'accès à la formation.** Ainsi, d'après une étude menée par Anact²¹, **85 % des employés et 90 % des dirigeants estiment que la transformation numérique a un impact positif sur la qualité de vie au travail.**

Cependant, des études menées dans des secteurs comme celui de la santé soulignent que les avantages des outils numériques reposent d'abord sur une bonne intégration des systèmes et une formation adéquate des équipes²². **Les environnements IT fragmentés peuvent être source de stress et d'inefficacité.** C'est pourquoi **une transformation numérique réussie implique aussi d'accorder une attention particulière à la cohésion des systèmes et au respect des limites** – à l'image du « droit à la déconnexion »²³ consacré par la loi française, qui protège les employés des intrusions numériques en dehors des heures de travail.

Tous ces éclairages traduisent un **besoin de coordonner les stratégies numériques entre l'IT et les RH**, non seulement pour optimiser les performances, mais aussi pour protéger le bien-être des employés.

²¹ Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail, TNS SOFRES (2016) (étude), (article)

²² Observatoire national de la qualité de vie au travail (QVT) des professionnels de santé et du médicosocial (2018). QVT et nouvelles technologies de l'information et de la communication.

²³ « Droit à la déconnexion : comment le mettre en œuvre dans l'entreprise ? » – Actualité – INRS.

Conclusion

Malgré le regard optimiste que les responsables IT français portent sur la transformation numérique et l'adoption de l'IA, la réalité nous montre un tableau plus complexe.

Si les investissements dans cette technologie augmentent rapidement sous l'impulsion d'initiatives publiques et privées, bon nombre de collaborateurs ne se sentent pas suffisamment préparés, dans les ETI en particulier. Un fossé important se creuse par ailleurs entre l'ambition des dirigeants et les capacités effectives de leurs équipes, notamment dans les domaines de l'engagement et de l'habileté numérique. Bien que la collaboration IT-RH se développe, une fusion réelle des deux services reste très hypothétique.

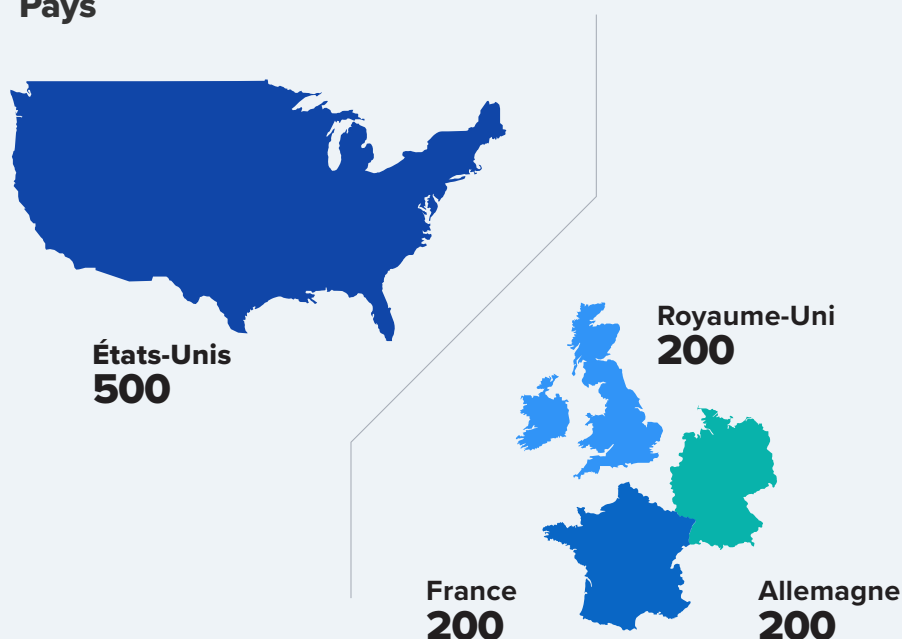
Pour concrétiser les promesses de la transformation numérique, les entreprises françaises devront à l'avenir investir non seulement dans les technologies, mais aussi dans la formation, l'engagement et le bien-être des collaborateurs.



À propos de cette enquête

Les données de ce rapport sont issues d'une étude plus vaste menée en collaboration avec Vanson Bourne. Vous trouverez ces informations dans les [première](#) et [deuxième](#) parties du rapport « La science de la productivité » (Science of Productivity). L'enquête principale englobe 1 100 personnes, tandis que cet échantillon de données porte sur les retours d'environ 200 responsables IT seniors français en poste dans des entreprises d'au moins 1 500 employés.

Pays



À propos de Nexthink

Nexthink est un acteur incontournable sur le marché des solutions pour la gestion de l'expérience numérique des collaborateurs. À travers l'optimisation de l'expérience technologique des employés au quotidien, nos solutions permettent aux entreprises de créer des espaces de travail numériques hautement productifs. Analytique temps réel, automatisation, retours d'expérience sur tous les terminaux... Nexthink agit sur tous les fronts pour aider les équipes IT à répondre aux grands enjeux des nouveaux espaces de travail numériques.

Des questions concernant la plateforme Nexthink ?

[CONTACTEZ-NOUS](#)

nexthink

nexthink.com/fr